

(أثر النظام الحكومي الإلكتروني على جودة الخدمات في المملكة العربية السعودية)

الباحثين: بسمه عبدالله بادغيش – فهد عبدالله الجهني – وداد محمد الحاوي



ملخص البحث:

1. العنوان (أثر النظام الحكومي الإلكتروني على جودة الخدمات في المملكة العربية السعودية)
2. مقدمة البحث
3. مشكلة البحث
4. أهمية وموضوعية البحث
5. فرضية البحث
6. مرتجعة الأداب
7. منهجية البحث
8. حدود البحث
9. التصور العام لهيكل البحث
10. قائمة المراجع الاولية

2. مقدمة البحث

مفهوم الحكومة الإلكترونية تُسمى الحكومة الإلكترونية أيضاً بالحكومة الإلكترونية، وهي تطبيق تكنولوجيا المعلومات، والاتصالات على الوظائف والإجراءات الحكومية بهدف زيادة الكفاءة والشفافية، وتعزيز مشاركة المواطنين، ويوضح هذا التعريف كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كأداة دعم في تطوير الحكم الرشيد، حيث يُتيح التطبيق الملائم للحكومة الإلكترونية زيادة مستويات الفعالية والكفاءة في إنجاز المهام الحكومية، بالإضافة إلى تحسين وتسريع العمليات والإجراءات وزيادة جودة الخدمات العامة، كما يؤدي إلى تطوير عمليات صنع القرار، وإتاحة فرص التواصل بسلاسة بين المكاتب الحكومية المختلفة.

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح وإبراز أثر دور النظام الحكومي الإلكتروني على جودة الخدمات في المملكة العربية السعودية، فقد حققت المملكة العربية السعودية المركز الأول في مجال توفر الخدمات الرقمية وتطورها في مؤشر نضج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة الصادر من لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا) التابعة لمنظمة الأمم المتحدة.

يذكر أن المملكة العربية السعودية صنفت الثانية عالمياً بين دول مجموعة العشرين ضمن تقرير التنافسية الرقمية لعام 2021 الصادر من المركز الأوروبي للتنافسية الرقمية، كما تصدرت ضمن المجموعة الأولى لأعلى الدول الرائدة والمبتكرة في مجالي تقديم الخدمات الحكومية والتفاعل مع المواطنين بحسب تقرير التقنيات الحكومية GovTech الصادر عن البنك الدولي.

3. مشكلة البحث

1. تعطل الأنظمة الحكومية جزئياً أو كلياً.
2. الاختراقات الأمنية التي قد تؤثر على أمن وسرية المعلومات.
3. لا مركزية بعض الجهات الحكومية.
4. صعوبة مواكبة التغيير في بداية انطلاق الرقمنة.

4. أهمية وموضوعية البحث

1. الحفاظ على قدرتها التنافسية في اقتصاد اليوم ومصدر جديد للإيرادات.
2. جمع المعلومات المعقدة والدقيقة وتحليلها على كل مستوى من مستويات الدولة وهذا يؤدي بدوره إلى تحقيق فوائد فورية ومثيرة،
3. خلق بيئة أفضل للأعمال لزيادة الكفاءة والإنتاجية
4. يساهم في التوسع والوصول لأبعد الحدود

5. فرضية البحث:

1. تأثير التحول الرقمي على المواطن السعودي والمقيم.
2. هناك علاقة بين الحكومة الالكترونية و اقتصاد المملكة.
3. هناك علاقة بين تطوير التحول الرقمي وجودة الخدمات في المملكة.

6. مراجعة الأدبيات:

- تقييم تطبيق الخدمات الحكومية الإلكترونية في السعودية من وجهة نظر المستفيدين منها (ديسمبر 2019)
- الدليل الإرشادي لمؤشرات إمكانات الحكومة الرقمية (2022)
- دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين (مارس 2022)

7. منهجية البحث:

المنهجية الوصفية – دراسة حالة

8. التصور العام لهيكل البحث:

تم تقسيم هيكل البحث على مفهوم الرقمنة والتحول الرقمي ومفهوم الحكومة الالكترونية واهدافها وفوائدها و توظيفها ، تعزيز رقمنة الخدمات و ايضا امثلة ونماذج على الخدمات الحكومية الالكترونية على تحسين الجودة لكافة المستفيدين. وناقش في هذا البحث معايير الجودة و الفروقات قبل التحول الرقمي والحكومة الالكترونية وكيف تم تطوير التحول الرقمي وأثره لرفع معايير الجودة وتقليل المخاطر. وسوف نتطرق لتوسيع نطاق الخدمات الرقمية العامة والنتائج التي توصلت لها المملكة العربية السعودية في تحقيق هذا التحول مما ينعكس على الازدهار الاقتصادي. وتوضيح مؤشرات قياس التحول الرقمي 2022 و مخاطر التحول الرقمي وسلبياته وكيف يمكن تحسين الحكومة الالكترونية لتفادي او تقليل هذه المخاطر.

9. حدود البحث

نحن حريصون في هذا البحث بشرح أبعاد التحول الرقمي والحكومة الالكترونية وأثرها على جودة الخدمات المقدمة وبفضل من الله وبدعم واضح من القيادة الرشيدة، نجحت المملكة في تحقيق تقدم بارز في مجال التعاملات الإلكترونية الحكومية بعد أن أصبح التعامل الإلكتروني للحصول على الخدمات الحكومية واقعا ملموسا يعيشه ملايين من المستفيدين عند تعاملهم مع الجهات الحكومية. بالإضافة إلى تحديد نوع وقوة العلاقة بين أبعاد التحول الرقمي وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين، لا تعتبر المملكة العربية السعودية مجرد عامل تمكين للتحول الرقمي، بل أنها قدمت أسس جوهرية لتعريف وإعادة تحديد جوهر واجبات الحكومة. وهو أمر لا يمكن الإغفال عنه حيث يشهد العالم في هذه الآونة تتطور التكنولوجيا على نحو ضخم وانتقالها إلى آفاق جديدة. تماشياً مع رؤية 2030، فإن التحول الرقمي للحكومة السعودية يُعد استراتيجية متكاملة وحاسمة وعملية تهدف إلى تمكين وتسريع التحول الحكومي بكفاءة وفعالية. وقد تم تبني هذا التحول من خلال العديد من برامج ومشاريع الحكومة الإلكترونية وإتاحة فرص الاستثمار محلياً ودولياً ، مع تمكين ودعم المؤسسات والهيئات الحكومية المختلفة. وهو يهدف بشكل أساسي إلى توفير جميع الخدمات الحكومية رقمياً، وإتاحة الوصول إليها بسهولة. كما تم تصميم استراتيجية لتكون مواكبة للعصر الرقمي، مدعوماً بالمهارات والقدرات والأدوات الرقمية. توفر رؤية 2030 برنامج تحول فعال وجيد التخطيط يُعرف باسم برنامج التحول الوطني، ويهدف إلى تطوير البنية التحتية اللازمة وخلق بيئة تُمكن القطاعات العامة والخاصة وغير الربحية من تحقيق مستهدفات رؤية 2030.

الحدود الزمانية: منذ بدأت المملكة العربية السعودية مسيرة تحولها للتعاملات الإلكترونية الحكومية مع بدايات عام 2005م بإنشاء برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسر) بهدف رفع الكفاءة وإنتاجية القطاع الحكومي من خلال تقديم خدمات إلكترونية سهلة وميسرة لجمهور المستفيدين من المواطنين والمقيمين والزوار وقطاع الأعمال الى عام 2023.

الحدود المكانية : المملكة العربية السعودية

10. المراجع:

- للمراجع ↑ "About e-Government", www.portal.oas.org, Retrieved 02-10-2018. Edited. ↑ "Note on Introduction and Goals of E-Governance", www.kullabs.com, Retrieved 02-10-2018. Edited. ↑ "The .benefits of e-governance for municipalities and citizens", www.emunicipality.com, 15-08-2016 Retrieved 04-10-2018. Edited.
- ↑ "Government", www.britannica.com, Retrieved 6-12-2017. Edited. ↑ Amy Troolin, "What is Government? - Definition, Role & Functions" www.study.com, Retrieved 6-12-2017. Edited. ^ ج "Functions of Government", dlc.dcccd.edu, Retrieved 6-12-2017. Edited.